

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-183583

(43)Date of publication of application : 28.06.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

(21)Application number : 2000-379079

(71)Applicant : MISAWA HOMES CO LTD

(22)Date of filing : 13.12.2000

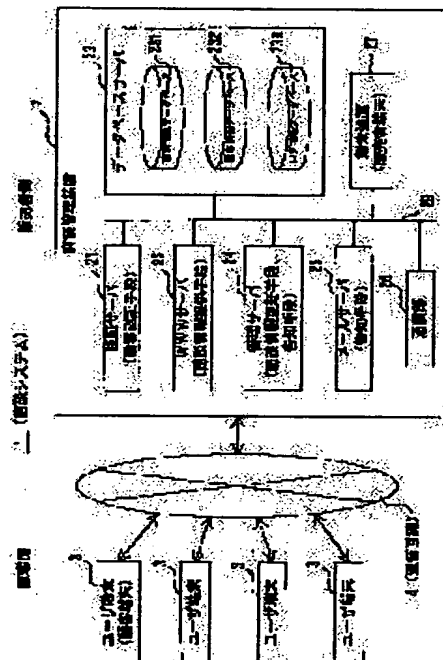
(72)Inventor : KITAJIMA AYUMI

## (54) BUSINESS TALK MANAGEMENT DEVICE, BUSINESS TALK SYSTEM AND BUSINESS TALK MANAGEMENT METHOD

## (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a business talk management device, a business talk system and a business talk management method enabling a customer and a seller to easily have a business talks, even on detailed contents without directly meeting each other.

**SOLUTION:** This business talk management device 2 is provided with a business talk information database 231, a customer information database 232, an authentication server 21, a management server 24, and a WWW server 22. The authentication server 21 authenticates the customer when customer authentication information, transmitted from a user terminal 3, agrees with customer authentication information stored in the customer information database 232 through collation. The management server 24 updates business talk information belonging to the authenticated customer, from among business talk information stored in the business talk information database 231, on the basis of customer side business talk information transmitted from the user terminal 3 of the authenticated customer. The WWW server 22 acquires the business talk information, belonging to the authenticated customer from the business talk information database 231 and transmits it to the user terminal 3 of the authenticated customer via a communication line 4.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination]

[Date of sending the examiner's decision of rejection]

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of requesting appeal against examiner's decision of rejection]

[Date of extinction of right]

Copyright (C); 1998,2003 Japan Patent Office



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置であって、

各顧客に属する商談情報を前記顧客毎に記憶する商談情報データベースと、

前記販売者が所有する販売者端末から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末から通信回線を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報を更新する商談情報更新手段と、

前記商談情報データベースに記憶された前記商談情報を、前記販売者端末および前記顧客端末へ提供する商談情報提供手段と、

各顧客に属する顧客認証情報を含む顧客情報を記憶する顧客情報データベースと、

前記顧客端末からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末から送信された顧客認証情報と、前記顧客情報データベースに記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証する顧客認証手段と、を備え、

前記商談情報更新手段は、前記顧客認証手段により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、

前記商談情報提供手段は、前記顧客認証手段により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベースから取得して、認証された前記顧客の顧客端末へ前記通信回線を介して送信することを特徴とする商談管理装置。

【請求項2】 請求項1記載の商談管理装置において、商談は住宅商品に関し、

販売者側商談情報は、各顧客に属する商談情報として、住宅商品に関する画像情報を含み、

商談情報更新手段は、前記販売者側商談情報に含まれる前記画像情報に基づいて、商談情報データベースに記憶された商談情報を更新し、

商談情報提供手段は、前記画像情報を含む商談情報を顧客端末へ送信することを特徴とする商談管理装置。

【請求項3】 請求項1または2記載の商談管理装置において、

顧客端末からのアクセスの履歴を記憶するログ情報データベースを備えることを特徴とする商談管理装置。

【請求項4】 請求項1～3のいずれかに記載の商談管理装置において、

顧客情報データベースは、各顧客に属する電子メールアドレスを含む顧客情報を記憶し、

前記電子メールアドレスを用いて、この電子メールアドレスが属する顧客に属する顧客認証情報と、アクセスする際に顧客端末が用いるアクセスアドレスと、を含む情

報を、電子メールにより前記顧客へ告知する告知手段を備えることを特徴とする商談管理装置。

【請求項5】 顧客端末と、請求項1～4のいずれかに記載の商談管理装置とが、通信回線によって接続されて構成される商談システムであって、

販売者端末は、前記商談管理装置により提供される商談情報を出力する第1の商談情報出力手段と、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報を前記商談管理装置へ提供する販売者側商談情報提供手段と、を備え、

前記顧客端末は、前記商談管理装置により送信される商談情報を出力する第2の商談情報出力手段と、前記顧客側から前記販売者へ提供する顧客側商談情報を、前記通信回線を介して前記商談管理装置へ送信する顧客側商談情報送信手段と、を備えることを特徴とする商談システム。

【請求項6】 顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理方法であって、

前記商談を管理する商談管理装置が、前記販売者が所有する販売者端末から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末から通信回線を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談管理装置が備える商談情報データベースに記憶された商談情報を更新する商談情報更新ステップと、

前記商談管理装置が、前記商談情報データベースに記憶された前記商談情報を、前記販売者端末および前記顧客端末へ提供する商談情報提供ステップと、

前記商談管理装置が、前記顧客端末からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末から送信された顧客認証情報と、前記商談管理装置に備えられた顧客情報データベースに記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証するステップと、を含み、

前記商談情報更新ステップにおいて、前記商談管理装置は、この商談管理装置により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベースに記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、

前記商談情報提供ステップにおいて、前記商談管理装置は、この商談管理装置により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベースから取得して、認証された前記顧客の顧客端末へ前記通信回線を介して送信することを特徴とする商談管理方法。

## 【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置、商談システム、および商談管理方法に関する。

【0002】

【背景の技術】従来、一戸建ての住宅や集合住宅などの販売は、営業担当者によって行われている。例えば、住宅展示場に来場した顧客などに、営業担当者が直接働きかけることで、住宅の販売を行っている。

【0003】また、営業の効率を上げる目的で、例えば、特開平11-328253号公報に記載の住宅販売補助装置などが提案されている。前記住宅販売補助装置は、住宅の取得に関わる質疑事項と、これに対応する説明情報とを表示する表示部を備えた携帯端末である。この構成により、出先でも説明情報を容易に確認できるので、経験の浅い営業担当者であっても販売効率を上げることができる。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】ところで、従来では、遠距離である等の理由で、展示場へ来場できなかったり、また、住宅購入を検討する初期段階であって営業担当者と直接商談するまでの準備ができていない顧客などは、パンフレットなどを取得する程度でしか情報を収集できなかった。したがって、実際に住宅を購入する会社を決定するまでの間に、顧客自身が欲しい情報を収集しにくい、という問題が生じていた。また、住宅販売者は、上述のような顧客が必要とする情報を、的確に提供できるツールを要望していた。

【0005】本発明の課題は、顧客と販売者とが直接会わなくても、詳細な内容についてまで容易に商談を行える商談管理装置、商談システム、および商談管理方法を提供することである。

【0006】

【課題を解決するための手段】以上の課題を解決するため、請求項1記載の発明は、例えば、図1に示すように、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理装置2であって、各顧客に属する商談情報を前記顧客毎に記憶する商談情報データベース231と、前記販売者が所有する販売者端末（端末装置27）から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末（ユーザ端末3）から通信回線4を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談情報データベース231に記憶された商談情報を更新する商談情報更新手段（管理サーバ24）と、前記商談情報データベース231に記憶された前記商談情報を、前記販売者端末27および前記顧客端末3へ提供する商談情報提供手段（WWWサーバ22）と、各顧客に属する顧客認証情報を含む顧客情報を記憶する顧客情報データベース232と、前記顧客端末3からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末3から送信された顧客認証情報と、前記顧客情報データベース232に記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証する顧客認証手段（認証サーバ21）と、を備え、前記商談情報更新手段24は、前記顧客認証手段21により顧客を認証した際に、認証された前記

顧客の顧客端末3から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベース231に記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、前記商談情報提供手段22は、前記顧客認証手段21により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベース231から取得して、認証された前記顧客の顧客端末3へ前記通信回線4を介して送信することを特徴とする。

【0007】ここで、商談情報とは、顧客と販売者との間で相互に交換する情報を意味する。前記顧客側商談情報としては、例えば、商談についての顧客側から販売者への質問事項や要望事項などが挙げられる。また、前記販売者側商談情報としては、例えば、顧客からの質問事項に対する販売者の回答や提案事項、販売者から顧客へ提供する新規の情報等である。また、商談情報は、どのような形式のデータであっても良く、例えば、HTML（Hyper Text Markup Language）形式のWebページデータや、JPEG形式、GIF形式などの画像ファイル等として、商談情報データベース231に記憶されている。

【0008】請求項1記載の発明によれば、前記商談情報データベース231と、前記商談情報更新手段24と、前記商談情報提供手段22と、を備えているので、従来と異なり、顧客と販売者とが直接会わなくても、商談管理装置2を介して、顧客端末3と販売者端末27との間で商談情報をやりとりできる。したがって、顧客は欲しい情報を容易に販売者へ要求でき、かつ、販売者は顧客の欲しい情報を容易に提供できるので、詳細な内容についてまで、顧客と販売者との間で容易に商談を行える。

【0009】また、商談管理装置2は前記顧客認証手段21を備えているので、認証された顧客によってのみ商談情報が更新され、また、認証された顧客のみへ商談情報が送信されることになる。したがって、ある顧客に属する商談情報が、その顧客以外の他の顧客に知られたり、他の顧客によって更新されたりするのを防止できる。

【0010】さらに、顧客は、顧客端末3を通信回線4に接続するだけで、商談管理装置2から商談情報を受信したり、顧客側商談情報を送信したりすることができるので、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様に、販売者と商談を行える。

【0011】請求項2記載の発明は、請求項1記載の商談管理装置において、例えば、図1および図2に示すように、商談は住宅商品に関し、販売者側商談情報は、各顧客に属する商談情報として、住宅商品に関する画像情報54を含み、商談情報更新手段24は、前記販売者側商談情報に含まれる前記画像情報54に基づいて、商談情報データベース231に記憶された商談情報を更新し、商談情報提供手段22は、前記画像情報54を含む

商談情報を顧客端末3へ送信することを特徴とする。

【0012】ここで、住宅商品に関する画像情報には、例えば、住宅の設計図面、敷地周辺の地図や映像、プレゼンテーションボードなどが挙げられる。すなわち、住宅商品そのものの画像のみならず、その住宅商品に関する情報（例えば、地図など）を画像化したものなども、「住宅商品に関する画像情報」に含まれる。

【0013】請求項2記載の発明によれば、住宅商品に関する画像情報54が顧客端末3へ送信されるので、顧客は顧客端末3上で住宅商品の画像を確認して、住宅商品のイメージを容易に理解することができる。特に、住宅商品が建て売り住宅などである場合には、近辺の様子なども画像で確認でき、価格や建坪などの情報だけでは得られない情報を入手できる。

【0014】また、販売者側商談情報として画像情報を含むので、販売者は、住宅商品の情報を、より的確に顧客へ伝えることができる。したがって、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。

【0015】請求項3記載の発明は、請求項1または2記載の商談管理装置において、例えば、図1に示すように、顧客端末3からのアクセスの履歴を記憶するログ情報データベース233を備えることを特徴とする。

【0016】請求項3記載の発明によれば、前記ログ情報データベース233を備えているので、顧客端末3のアクセスの履歴を記憶しておくことで、商談に関するトラブルがあった場合、前記履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【0017】請求項4記載の発明は、請求項1～3のいずれかに記載の商談管理装置において、顧客情報データベース232は、各顧客に属する電子メールアドレスを含む顧客情報を記憶し、前記電子メールアドレスを用いて、この電子メールアドレスが属する顧客に属する顧客認証情報と、アクセスする際に顧客端末3が用いるアクセスアドレスと、を含む情報を、電子メールにより前記顧客へ告知する告知手段（管理サーバ24、メールサーバ25）を備えることを特徴とする。

【0018】ここで、アクセスアドレスとは、顧客端末3が商談管理装置2にアクセスする際に指定する場所のことであり、例えば、インターネットにおけるホームページのアドレス（URL: Uniform Resource Locator）などが挙げられる。

【0019】請求項4記載の発明によれば、前記告知手段24・25を備えているので、顧客情報データベース232に記憶された顧客情報が属する顧客に対して、顧客認証情報とアクセスアドレスとを容易に告知できる。したがって、販売者自身が顧客へ電話するなどして商談の取り次ぎをする手間を省略でき、効率的に営業活動を行える。

【0020】請求項5記載の発明は、顧客端末と、請求項1～4のいずれかに記載の商談管理装置とが、通信回

線によって接続されて構成される商談システムであって、販売者端末27は、前記商談管理装置2により提供される商談情報を出力する第1の商談情報出力手段と、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報を前記商談管理装置2へ提供する販売者側商談情報提供手段と、を備え、前記顧客端末3は、前記商談管理装置2により送信される商談情報を出力する第2の商談情報出力手段と、前記顧客側から前記販売者へ提供する顧客側商談情報を、前記通信回線4を介して前記商談管理装置2へ送信する顧客側商談情報送信手段と、を備えることを特徴とする。

【0021】請求項5記載の発明によれば、販売者端末27が、第1の商談情報出力手段と、販売者側商談情報提供手段とを備えるので、販売者は、販売者端末27によって、顧客からの質問事項などの顧客側商談情報に基づいて更新された商談情報を確認でき、また、顧客への回答や新着情報などの販売者側商談情報を提供できる。また、顧客端末3が、第2の商談情報出力手段と、顧客側商談情報送信手段とを備えるので、顧客は、顧客端末3によって、販売者からの回答などの販売者側商談情報に基づいて更新された商談情報を確認でき、また、販売者への質問事項などの顧客側商談情報を送信できる。

【0022】請求項6記載の発明は、顧客と販売者との間で行われる商談を管理する商談管理方法であって、前記商談を管理する商談管理装置2が、前記販売者が所有する販売者端末27から提供された販売者側商談情報、および、前記顧客が所有する顧客端末3から通信回線4を介して送信された顧客側商談情報、の少なくとも一方に基づいて、前記商談管理装置2が備える商談情報データベース231に記憶された商談情報を更新する商談情報更新ステップと、前記商談管理装置2が、前記商談情報データベース231に記憶された前記商談情報を、前記販売者端末27および前記顧客端末3へ提供する商談情報提供ステップと、前記商談管理装置2が、前記顧客端末3からのアクセスがあった場合、アクセスした前記顧客端末3から送信された顧客認証情報と、前記商談管理装置2に備えられた顧客情報データベース232に記憶された顧客認証情報と、を照合して一致した場合に、顧客を認証するステップと、を含み、前記商談情報更新ステップにおいて、前記商談管理装置2は、この商談管理装置2により顧客を認証した際に、認証された前記顧客の顧客端末3から送信された顧客側商談情報に基づいて、前記商談情報データベース231に記憶された商談情報のうち、認証された前記顧客に属する商談情報を更新し、前記商談情報提供ステップにおいて、前記商談管理装置2は、この商談管理装置2により顧客を認証した際に、認証された前記顧客に属する商談情報を前記商談情報データベース231から取得して、認証された前記顧客の顧客端末3へ前記通信回線4を介して送信することを特徴とする。請求項6記載の発明によれば、請求項

1記載の発明と同様の効果が得られる。

【0023】

【発明の実施の形態】以下、図を参照して本発明の実施の形態を詳細に説明する。

【0024】本発明の実施の形態例の商談システムは、住宅商品を購入する予定の顧客と、住宅商品の販売を行う販売者（ディーラ営業担当者など）との間で行われる商談を管理するシステムである。図1に示すように、商談システム1は、商談を管理する商談管理装置2と、顧客が所有する顧客端末であるユーザ端末3と、を備えて構成されている。商談管理装置2とユーザ端末3は、インターネットなどのオープンな通信回線4によって接続されている。

【0025】商談管理装置2は、認証サーバ21、WWWサーバ22、データベースサーバ23、管理サーバ24、メールサーバ25、通信部26、販売者が所有する販売者端末である端末装置27などを備えている。これら各装置は、LAN28により接続されている。

【0026】データベースサーバ23は、商談情報データベース231、顧客情報データベース232、ログ情報データベース233などを備えている。

【0027】商談情報データベース231には、ユーザ端末3と端末装置27との間でやりとりする商談情報が記憶されている。ここで、商談情報とは、顧客と販売者との間で相互に交換する情報である。商談情報には、顧客側から販売者へ提供する顧客側商談情報、販売者側から顧客へ提供する販売者側商談情報が含まれている。前記顧客側商談情報としては、例えば、住宅商品に関する顧客からの質問事項や、販売者に対する要望事項などが挙げられる。また、前記販売者側商談情報としては、例えば、顧客の質問事項に対する販売者の回答や、住宅商品の図面、画像、映像、顧客の要望に対応して作成したプレゼンテーションボード等の、住宅商品に関する画像情報などが挙げられる。これらの商談情報は、その商談情報が属する顧客毎に、商談情報データベース231に記憶されている。

【0028】また、商談情報は、具体的には、例えば、HTML形式のWebページデータとして記憶されている。また、画像情報は、例えば、JPEG形式やGIF形式などの画像ファイルとして記憶されている。

【0029】例えば、図2に示すように、商談情報としてのWebページ5上には、掲示板51や、チャットを行うチャットスペース52、画像情報54などを貼り付ける画像スペース53が設けられている。画像情報54は、前記端末装置27の入力装置によって、ドラッグアンドドロップやタッチパネル方式などにより画像スペース53へ組み込むことができるようになっている。

【0030】顧客情報データベース232には、各顧客の顧客情報が、顧客毎に記憶されている。記憶される顧客情報には、顧客の氏名、住所、電話番号、年齢、家族

構成、電子メールアドレス、顧客認証情報としてのID、パスワードなどが含まれている。

【0031】ログ情報データベース233には、ユーザ端末3からのアクセスの履歴や、端末装置27からの商談情報の送信履歴などが記憶されている。これらの履歴を記憶しておくことで、商談に関するトラブルがあった場合、履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【0032】認証サーバ21は、顧客の認証を行う顧客認証手段である。認証サーバ21は、通信回線4を介して商談管理装置2へユーザ端末3からアクセスがあった場合、ユーザ端末3から送信された顧客のIDおよびパスワードと、顧客情報データベース232に記憶されたIDおよびパスワードと、を照合して、全て一致した場合に顧客を認証する処理を行う。

【0033】WWWサーバ22は、ユーザ端末3により指定されたURLを受信して、CGIプログラムを起動する。そして、商談情報データベース231から該当する商談情報を取り出してHTML変換し、HTML変換された商談情報をユーザ端末3、端末装置27へ送信する。すなわち、WWWサーバ22は、商談情報を提供する商談情報提供手段である。なお、ユーザ端末3と商談管理装置2との間のデータ通信は、SSL (Secure Socket Layer) などで暗号化処理されている。

【0034】管理サーバ24は、ユーザ端末3から通信回線4を介して送信された顧客側商談情報や、端末装置27から送信された販売者側商談情報などに基づいて、商談情報データベース231に記憶された商談情報を更新する処理を行う。すなわち、管理サーバ24は商談情報更新手段である。また、管理サーバ24は、顧客の電子メールアドレス宛てに、その顧客のIDおよびパスワードと、ユーザ端末3が商談管理装置2へアクセスする際に必要なアクセスアドレスであるURLと、を告知する告知メールを作成する処理を行う。また、管理サーバ24は、ユーザ端末3や端末装置27との間のアクセスの履歴を、ログ情報データベース233に記憶する処理を行う。

【0035】メールサーバ25は、ユーザ端末3へ各種メールを送信するサーバであり、例えば、前記告知メールをユーザ端末3へ送信する処理を行う。すなわち、告知メールを送信するメールサーバ25と、告知メールを作成する管理サーバ24とは、電子メールにより顧客認証情報とアクセスアドレスとを顧客へ告知する告知手段である。

【0036】通信部26は、ルータなどを備えており、ユーザ端末3と商談管理装置2との間のデータ通信を行う。端末装置27は、例えば、キーボード、マウス、ディスプレイ、CPU (Central Processing Unit)、ハードディスク装置、ネットワークカードなどを備えたパーソナルコンピュータ等により構成されている。

【0037】ユーザ端末3は、図示しない制御部、通信部、記憶装置、入力装置、出力装置などを備えて構成されており、いわゆるインターネット接続が可能な機能を有している。

【0038】制御部は、所定のプロトコルに従い、記憶装置に記憶された制御プログラムを実行することにより、通信部、入力装置、出力装置の各動作制御を行う。具体的には、制御部は、例えば、記憶装置に記憶されたブラウザにより、商談管理装置2から送信されたHTML形式のWebページを、出力装置に表示させる制御を行う。

【0039】入力装置は、例えば、キーボードや、カーソルを移動させるマウスなどにより構成されている。出力装置は、例えば、CRT (Cathode Ray Tube)、LCD (Liquid Crystal Display) などにより構成されている。制御部の表示制御により、出力装置の表示画面に、商談管理装置2により送信されるWebページデータに含まれる商談情報が表示可能とされている。通信部は、例えば、モデムやルータなどを備えている。通信部により、商談管理装置2との間でデータ通信が可能とされている。

【0040】次に、上述の商談システム1を利用した商談管理方法を説明する。商談システム1による商談処理に先立ち、販売者は、例えば、住宅展示場や、営業所、インターネットのホームページ上などで集客を行う。この際、顧客は、氏名、住所、電話番号、電子メールアドレス、住宅商品に対する希望条件などの情報を、販売者へ提供する。

【0041】上述の各情報を、顧客がホームページ上で販売者へ提供する際には、例えば、ユーザ端末3の出力装置が、商談管理装置2から送信された情報登録画面をブラウザにより表示する。次に、ユーザ端末3の入力装置のキーボードや、マウスによる選択などにより、各情報を情報登録画面上で入力する。入力後、ユーザ端末3の通信部によって商談管理装置2へ各情報を送信する。商談管理装置2の管理サーバ24は、送信された各情報を、顧客情報データベース232へ登録する。

【0042】また、顧客が、例えば、アンケート用紙などに各情報を記入して、販売者へ提供した際には、販売者の所有する端末装置27の入力装置が各情報を入力し、ネットワークカードを介して管理サーバ24へ送信する。管理サーバ24は、送信された各情報を、顧客情報データベース232へ登録する。

【0043】以上のようにして、顧客情報を顧客毎に顧客情報データベース232へ登録した後、手動、または、管理サーバ24により、登録された顧客毎に、顧客認証情報となるID、パスワードを設定し、顧客情報データベース232に登録する。

【0044】その後、管理サーバ24は、顧客情報データベース232から顧客の電子メールアドレスと、その

顧客に対して設定されたID、パスワードを取得する。取得後、管理サーバ24は、取得した電子メールアドレス宛てに、取得したIDおよびパスワードと、ユーザ端末3が商談管理装置2へアクセスする際に用いるURLと、が記載された告知メールを作成する。そして、WWWサーバ22が、取得した電子メールアドレスを用いて、告知メールを通信回線4を介してユーザ端末3へ送信する。

【0045】次に、商談システム1の商談処理において、ユーザ端末3は、告知メールにより伝達されたURLを指定して、商談管理装置2に接続する。この時、ユーザ端末3は、告知メールにより伝達されたIDおよびパスワードを、商談管理装置2へ送信する。

【0046】その後、認証サーバ21は、送信されたIDおよびパスワードが、顧客情報データベース232に記憶されたIDおよびパスワードと照合し、全て一致した場合に顧客を認証する。なお、照合の結果、全てが一致しない場合には、再度、ユーザ端末3がIDとパスワードを送信し、認証サーバ21が再び認証処理を行う。

【0047】管理サーバ24が顧客を認証すると、WWWサーバ22が、認証された顧客に属する商談情報を商談情報データベース231から取得し、認証された顧客のユーザ端末3へ通信回線4を介して送信する。そして、ユーザ端末3の出力装置は、商談管理装置2から送信された商談情報を、ブラウザにより表示する。具体的には、例えば、図2に示す画像情報54を含むWebページ5を、画像表示する。すなわち、前記出力装置は第2の商談情報出力手段である。

【0048】顧客側から販売者への質問や相談などがある場合には、ユーザ端末3の入力装置は、掲示板51やチャットスペース52に販売者側への質問事項や要望などをを入力する。入力された質問事項や要望などの顧客側商談情報を、ユーザ端末3の通信部が、通信回線4を介して、商談管理装置2へ送信する。すなわち、前記通信部は、顧客側商談情報送信手段である。そして、管理サーバ24は、送信された顧客側商談情報に基づいて、商談情報データベース231に記憶された商談情報のうち、認証された顧客に属する商談情報を更新する。

【0049】また、管理サーバ24は、ユーザ端末3からのアクセスの履歴を、ログ情報データベース233へ記憶する。

【0050】一方、販売者が商談情報を確認する際には、販売者が所有する端末装置27が、特定の顧客の商談情報を引き出すため、URLを指定する。これに対して、WWWサーバ22が、特定の顧客に属する商談情報を商談情報データベース231から取得して、端末装置27へ送信する。そして、送信された商談情報を、端末装置27のディスプレイが表示する。すなわち、前記ディスプレイは第1の商談情報出力手段である。これにより、販売者（ディーラ営業担当者など）は、端末装置2

7のディスプレイが表示する商談情報(図2に示すWebページ5など)を確認する。

【0051】販売者側から顧客への回答や提案などがある場合には、端末装置27のキーボードが、掲示板51やチャットスペース52に顧客側への回答や提案などを入力したり、マウスが、ドラッグアンドペーストによって画像情報54を画像スペース53へ貼り付けたりする。また、タッチパネルなどによって修正が加えられる。入力された回答や要望、画像情報54などの商談側商談情報を、端末装置27のネットワークカードを介して、管理サーバ24へ送信する。すなわち、前記ネットワークカードは、販売者側商談情報提供手段である。そして、管理サーバ24は、送信された販売者側商談情報に基づいて、商談情報データベース231に記憶された商談情報のうち、前述の特定の顧客に属する商談情報を更新する。

【0052】また、管理サーバ24は、端末装置27からのアクセスの履歴を、ログ情報データベース233へ記憶する。

【0053】このようにしてユーザ端末3により提供される顧客側商談情報と、端末装置27により提供される販売者側商談情報とに基づいて、商談情報データベース231の商談情報が逐次更新される。商談情報の更新処理を繰り返すことによって、顧客と販売者との間で住宅商品に関する商談が進行し、具体的に段取りが進めば、顧客と販売者とが実際に会って打ち合わせをする。

【0054】以上のように、本実施の形態例の商談システム1、商談管理装置2、および商談管理方法によれば、顧客は、ユーザ端末3の出力装置によって商談情報を確認でき、入力装置によって販売者側への質問事項などの顧客側商談情報を入力して商談管理装置2へ送信できる。また、販売者(営業担当者)は、端末装置27のディスプレイによって商談情報を確認でき、キーボードやマウスなどによって顧客側への回答などを入力して管理サーバ24へ送信できる。

【0055】そして、商談管理装置2の管理サーバ24は、前記顧客側商談情報、前記販売者側商談情報に基づいて商談情報データベース231に記憶された商談情報を更新し、WWWサーバ22はユーザ端末3および端末装置27へ商談情報を送信するので、従来と異なり、顧客と販売者とが直接会わなくても、ユーザ端末3と端末装置27との間で商談情報をやりとりできる。

【0056】また、認証サーバ21により顧客を認証するので、認証された顧客によってのみ商談情報が更新され、また、認証された顧客のみへ商談情報が送信されることになる。したがって、他人に知られることなく商談を行うことができ、また、他人によって商談情報が更新されるのを防止できる。

【0057】さらに、ユーザ端末3を通信回線4に接続するだけで、ユーザ端末3から商談管理装置2へ商談情

報を送信したり、商談情報を受信したりできるので、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様にして、販売者と商談を行うことができる。

【0058】また、ユーザ端末3側で、住宅商品に関する画像情報を出力装置によって画像表示するので、顧客は住宅商品の画像を確認して、住宅商品についてのイメージを容易に理解することができる。特に、住宅商品が建て売り住宅である場合には、その住宅の近辺の様子を確認できる。

【0059】また、端末装置27は、商談情報として住宅商品に関する画像情報を入力するので、販売者は、画像情報を顧客側へ提供して、住宅商品の情報をより的確に顧客へ伝えることができる。したがって、商談システム1において、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。

【0060】また、商談管理装置2の管理サーバ24が告知メールを作成し、メールサーバ25が告知メールを顧客へ送信するので、販売者自身が顧客へ電話するなどして商談の取り次ぎをする手間を省略できる。したがって、販売者は効率的に営業活動を行える。

【0061】なお、販売者が所有する端末装置27は、商談管理装置2に設けられるものとしたが、この構成に限らず、例えば、端末装置27が、通信回線4などを介して商談管理装置2に接続される構成としても良い。この場合には、販売者が端末装置27を通信回線4に接続さえすれば、どこにいても販売者側商談情報を商談管理装置2へ送信でき、また、商談管理装置2から商談情報を受信できる。

【0062】また、Webページ5上の掲示板51、チャットスペース52において、質疑応答を行う例について説明したが、これに限らず、例えば、音声データを互いに送信して商談を行うこと(Net Meeting)も可能である。また、商談は、住宅商品に関するものであるとしたが、これに限らず、あらゆる内容の商談について、本発明の商談システム1を適用できる。

【0063】

【発明の効果】請求項1、6記載の発明によれば、顧客と販売者とが直接会わなくても、商談管理装置を介して、顧客端末と販売者端末との間で、詳細な内容についてまで容易に商談を行える。また、商談情報が他人に知られたり、他人によって商談情報が更新されたりするのを防止できる。また、遠距離に住む顧客であっても、近距離に住む顧客と同様にして、販売者と商談を行える。

【0064】請求項2記載の発明によれば、請求項1記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、顧客が顧客端末上で住宅商品の画像を確認して、住宅商品についてのイメージを顧客が容易に理解できる。また、販売者は住宅商品の情報をより的確に顧客へ伝えることができるので、住宅の仕様などの詳細な部分についても商談を進行できる。



【0065】請求項3記載の発明によれば、請求項1または2記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、商談に関するトラブルがあった場合、顧客端末のアクセス履歴を参照して原因の究明や復旧を容易に行える。

【0066】請求項4記載の発明によれば、請求項1～3のいずれかに記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、顧客に顧客認証情報とアクセスアドレスとを容易に告知でき、よって、効率的に営業活動を行える。

【0067】請求項5記載の発明によれば、請求項1～4のいずれかに記載の発明と同様の効果が得られるのは勿論のこと、販売者は、販売者端末によって顧客側商談情報を確認でき、また、販売者側商談情報を提供できる。また、顧客は、顧客端末によって販売者側商談情報を確認でき、また、顧客側商談情報を送信できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明を適用した一実施の形態の商談システム

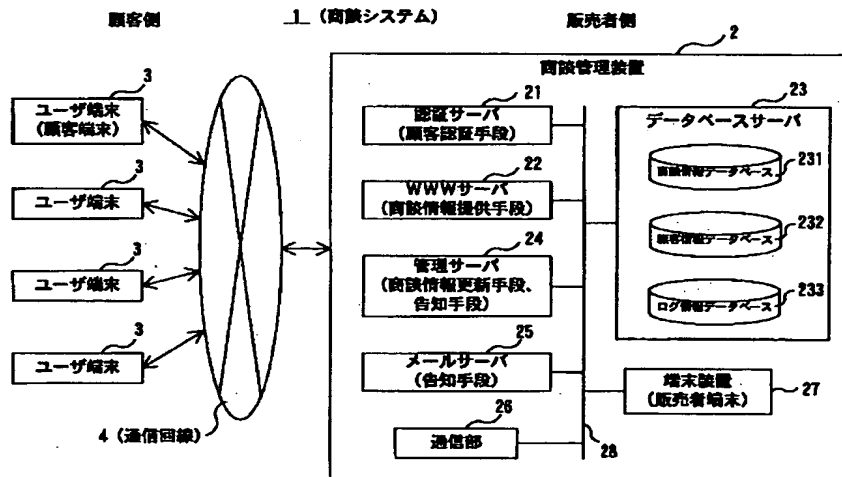
を示すブロック図である。

【図2】図1中のユーザ端末の出力装置の表示画面に画像表示されるWebページの一例を示す図である。

【符号の説明】

- 1 商談システム
- 2 商談管理装置
- 3 ユーザ端末（顧客端末）
- 4 通信回線
- 21 認証サーバ（顧客認証手段）
- 22 WWWサーバ（商談情報提供手段）
- 24 管理サーバ（商談情報更新手段、告知手段）
- 25 メールサーバ（告知手段）
- 27 端末装置（販売者端末）
- 54 画像情報
- 231 商談情報データベース
- 232 顧客情報データベース
- 233 ログ情報データベース

【図1】



【図2】

